



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL.

FACULTAD DE ADMINISTRACION.

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

TEMA:

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL AMBIENTE LABORAL EN LA
EMPRESA AMERICAN CALL CENTER DE GUAYAQUIL.**

AUTORES

CONTRERAS LOOR MARLON DAVES

RUIZ VERA SULLIE DANIELA

TUTOR

ABG. JULIO RENE PEREZ PEÑAFIEL, MGTR

GUAYAQUIL

2023

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	
LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN CALL CENTER DE GUAYAQUIL.	
AUTOR/ES:	REVISORES O TUTORES:
Contreras Loor Marlon Daves Ruiz Vera Sullie Daniela	ABG. JULIO RENE PEREZ PEÑAFIEL, MGTR.
INSTITUCIÓN:	Grado obtenido:
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Licenciatura en Administración de Empresas.
FACULTAD DE:	CARRERA:
ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N. DE PAGS:
2023	73
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y administración	
PALABRAS CLAVE: Cultura Organizacional, Ambiente laboral.	
RESUMEN:	
<p>Los temas relacionados con la cultura organizacional pueden ser Asociado con una mala gestión por parte de los líderes organizacionales, pero también con falta de claridad, los objetivos estratégicos, la mala comunicación y la falta de empatía son la razón entre ellos, puede enfrentar temas culturales en la entidad.</p> <p>Pero no muy interesado abordar los problemas culturales puede conducir a una mala gestión y malos resultados.</p>	

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CONAUTOR/ES:	Teléfono:	E-mail:
Contreras Loor Marlon Daves	0979334694	contrerasdaves@gmail.com
Ruiz Vera Sullie Daniela	0967210244	danielaruizv12@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Mgtr. Oscar Machado Álvarez Teléfono: 259 6500 Ext. 201 E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Mgtr. Irma Aquino Onofre Teléfono: 2596500 Ext. 203 E-mail: iaquino@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

TESIS RUIZ CONTRERAS

INFORME DE ORIGINALIDAD

10% INDICE DE SIMILITUD **11%** FUENTES DE INTERNET **1%** PUBLICACIONES **6%** TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	docs.com Fuente de Internet	1%
2	sites.google.com Fuente de Internet	1%
3	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1%
4	www.edicioneslegales-informacionadical.com Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	www.comercio.quito.gob.ec Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	
		1%
10	sedici.unlp.edu.ar Fuente de Internet	1%
11	biblioteca.defensoria.gob.ec Fuente de Internet	1%
12	vsip.info Fuente de Internet	1%
13	repositorionew.uasb.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo



Firmado digitalmente por:
JULIO RENE PEREZ PENAFIEL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los Estudiantes Egresados CONTRERAS LOOR MARLON y RUIZ VERA SULLIE DANIELA, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN CALL CENTER DE GUAYAQUIL, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los Derechos Patrimoniales y de Titularidad a la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, según lo establece la normativa vigente.

Autores

Firma:



CONTRERAS LOOR MARLON DAVES

CI. 0930299862

Firma:



RUIZ VERA SULLIE DANIELA

CI. 0956712038

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN CALL CENTER DE GUAYAQUIL, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN CALL CENTER DE GUAYAQUIL, presentado por los estudiantes CONTRERAS LOOR MARLON DAVES y RUIZ VERA SULLIE DANIELA, como requisito previo, para optar al Título de LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



ABG. JULIO RENE PEREZ PEÑAFIEL, MGTR.

C.I. 0913798112

AGRADECIMIENTO

Le doy a gracias a Dios por ayudarme en mis estudios y concederme de sabiduría durante mi etapa universitaria, quiero expresar mi gratitud a mi padre Contreras Oscar, que ha sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez, al igual que a mi madre Loor Mary quien es mi mayor motivación. A mi hermano Reinaldo Contreras que es mi bendición.

Mi profundo agradecimiento y admiración a mi compañera Daniela Ruiz, por su esfuerzo, dedicación, y confianza y por ser esa persona especial que me permitió dar lo mejor de mí.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, a toda la Facultad de Administración de Empresas, a mis profesores en especial a: Msc. Solange Resabala, Msc. Silvia Espinoza, Dr. Franklin Gallegos, Ing. Guido Mantilla, Ing. Jenny Medina, Ab. Julio Pérez, Dr. Darwin Ordoñez.

Quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y por enseñar con el corazón.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Abg. Julio Pérez, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanzay colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

CONTRERAS LOOR MARLON DAVES

Primeramente, agradezco a Dios por mi vida y siempre estar conmigo, darme salud, fuerza e inteligencia. También agradezco a mi madre ya que es el pilar fundamental en mi vida y siempre me ha brindado su apoyo incondicional y más aún en este largo camino de mi formación profesional, a mi hermana Daysi porque de una u otra forma ha sido un apoyo moral también para mí. Son Uds. mi mayor motivación.

Agradecida conmigo misma, por creer en mí y pese a muchas adversidades que se presentaron a lo largo de estos años de mi carrera jamás me di por vencida hasta llegar a la mayor meta y objetivo personal de graduarme.

A mi compañero Daves Contreras por ser una persona responsable y dedicado, habernos brindado apoyo mutuo en varias ocasiones y haber aprendido a lo largo de este camino el uno del otro, exponiendo en este proyecto nuestros mejores conocimientos y esfuerzo.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil quien me abrió las puertas y permitió desenvolverme y formarme a lo largo de este tiempo, a todos mis docentes de la carrera de Adm. De Empresas ya que en cada semestre me impartieron excelentes conocimientos de cada materia, consejos sabios de cada uno de ellos y gracias por sus aportes ya que se ven reflejados al haber llegado hasta aquí, en la culminación de esta gran etapa.

Para concluir quiero agradecer infinitamente al Ab. Julio René Pérez, y al MGTR. Bolívar Madero Romero quienes fueron nuestros guías profesionales, docentes cultos que infundieron sus conocimientos con nosotros para cada avance y culminación de nuestra Tesis.

ÍNDICE

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	VI
AGRADECIMIENTO	VII
CAPÍTULO 1	1
1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.3. Sistematización del Problema	2
1.4. Objetivo General.....	3
1.5. Objetivos Específico.....	3
1.6. Justificación.....	3
1.7. Delimitación del Problema	4
1.8. Limitaciones de la investigación	4
1.9. Viabilidad de las fuentes.....	5
1.10. Idea a Defender	5
1.11. Línea de Investigación Institucional / Facultad.....	5
CAPÍTULO 2	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Marco Referencial.....	6
2.2. Marco Teórico	8
2.2.2. Un enfoque en las personas.	8
2.2.3. La orientación del equipo	8
2.2.4. Agresividad.....	8
2.2.5. Estabilidad.....	9
2.3. Fundamentación teórica.....	10
2.3.1. Cultura Organizacional.....	10
2.3.2. Tipos de Cultura Organizacional	11
2.3.2.1. Cultura del Poder.....	11
2.3.2.2. Cultura de desempeño	11
2.3.2.3. Cultura de apoyo.....	11

2.3.3.	Característica de la cultura organizacional.....	11
2.3.4.	Diferencias entre Cultura organizacional, ambiente y clima laborales	12
2.3.5.	Influencia en el clima laboral y la productividad organizacional.....	13
2.3.6.	Dimensiones de la Gestión del Desempeño	13
2.3.6.1.	Eficiencia.....	13
2.3.6.2.	Satisfacción Laboral	14
2.3.7.	Satisfacción de los empleados y rotación de personal.....	14
2.3.8.	Satisfacción del cliente y del trabajo	14
2.3.9.	Productividad	14
2.3.10.	Eficacia.....	14
2.3.11.	Compromiso Laboral.....	15
2.4.	Marco Legal.....	15
2.4.1.	Constitución de la República del Ecuador.....	15
2.4.2.	Subsistema de Clasificación de Puestos.	16
2.4.4.1.	Formación y Capacitación.....	16
CAPÍTULO 3		19
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	19
3.1.	Metodología	19
3.2.	Tipo de Investigación	19
3.3.	Enfoque	19
3.4.	Técnica e instrumentos	19
3.4.1.	Encuestas:	19
3.4.2.	Revisión Documental:	19
3.5.	Población.....	19
3.6.	Campana Migración	20
3.7.	Análisis de resultados	20
3.8.	Encuestas a los Empleados de la Empresa American Call Center	20
3.9.	Conclusiones	41
3.10.	Recomendaciones	42
INFORME FINAL.....		43
PROPUESTA		45
ESTRATEGIAS DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE LABORAL PARA LA EMPRESA AMERICAN CALL CENTER.....		45

Anexos.....	50
Anexo 1 Formato de Encuesta	51
Anexo 2 Capacitación	58
Anexo 3 Ambiente laboral.....	59
Anexo 4 Comisiones	60
Anexo 5 Equipo Migración	61

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Edad de los trabajadores.....	21
Tabla 2 Sexo de los trabajadores.....	22
Tabla 3 Grado Académico.....	23
Tabla 4 Función que desempeña la Empresa	24
Tabla 5 Años laborando en la Empresa	25
Tabla 6 Organizan las actividades de la Empresa	26
Tabla 7 Reparten responsabilidades en la empresa.....	27
Tabla 8 Conoce acerca de la Cultura Organizacional	28
Tabla 9 Tipo de Cultura Organizacional.....	29
Tabla 10 Agrade trabajo que desempeña	30
Tabla 11 Estímulos por parte de la empresa	31
Tabla 12 Evaluar desempeño laboral.....	32
Tabla 13 Óptimo sitio para trabajar	33
Tabla 14 Capacitaciones por parte de la empresa	34
Tabla 15 Desempeño laboral.....	35
Tabla 16 Asesorías por parte de los líderes	36
Tabla 17 jefe muestra interés en el trabajador.....	37
Tabla 18 Apoyado por sus compañeros	38
Tabla 19 Comunicación con el jefe.....	39
Tabla 20 Afectación situación económica	40
Tabla 21 Cultura de Apoyo y Cultura de Desempeño	46

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Edad de los Trabajadores	21
Figura 2 Sexo de los Trabajadores	22
Figura 3 Grado Académico	23
Figura 4 Función que desempeña la Empresa.....	24
Figura 5 Años laborando en la Empresa	25
Figura 6 Organizan las actividades de la Empresa.....	26
Figura 7 Reparten responsabilidades en la empresa	27
Figura 8 Conoce acerca de la Cultura Organizacional.....	28
Figura 9 Tipo de Cultura Organizacional	29
Figura 10 Agradar trabajo que desempeña.....	30
Figura 11 Estímulos por parte de la empresa.....	31
Figura 12 Evaluar desempeño laboral	32
Figura 13 Óptimo sitio para trabajar	33
Figura 14 Capacitaciones por parte de la empresa	34
Figura 15 Desempeño laboral	35
Figura 16 Asesorías por parte de los líderes.....	36
Figura 17 jefe muestra interés en el trabajador	37
Figura 18 Apoyado por sus compañeros.....	38
Figura 19 Comunicación con el jefe	39
Figura 20 Afectación situación económica.....	40

CAPÍTULO 1

1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1.1.Tema

LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL AMBIENTE LABORAL EN LA EMPRESA AMERICAN CALL CENTER DE GUAYAQUIL.

Planteamiento del Problema

La cultura organizacional está compuesta de reglas, prácticas y creencias que son utilizadas por individuos o grupos dentro de una institución para regular cómo interactúan entre sí y con su entorno. En otras palabras, la organización actuará de manera consistente con la forma en que sus colaboradores usan las reglas.

La cultura de cualquier grupo social es un componente esencial que se organiza y orienta hacia un fin determinado. La cultura organizacional se ha fortalecido como resultado de su conexión con los desarrollos sociales que han definido el mundo contemporáneo y los esfuerzos de los gerentes para hacer que sus empresas sean más exitosas y eficientes

Debido a los efectos de la globalización, los sistemas de comunicación, la tecnología, los desarrollos sociales, económicos y políticos, el estudio de la cultura organizacional y la presencia del liderazgo en las empresas ha crecido en el área.

Ha sufrido un cambio tan drástico que ha alterado la dinámica organizacional, condicionado el desarrollo humano en el lugar de trabajo y alterado el acceso tanto a las personas como a los grupos.

La conformidad de las diversas culturas organizacionales a sus circunstancias únicas, que a su vez genera estilos de liderazgo adecuados que modifican el comportamiento de sus colaboradores individuales, se convierte en uno de los elementos para este estudio.

Dado que no hay muchas empresas en Ecuador que promuevan una cultura corporativa positiva donde se defiendan sus valores, etc., la aplicación y funcionalidad de las herramientas administrativas han estado sujetas a estrictos requisitos.

Debido al impacto significativo que tiene en el comportamiento de los trabajadores dentro de una organización, últimamente ha llamado mucho la atención. Esto se debe a que afecta necesidades, expectativas, creencias, opiniones, liderazgo y motivación por parte de ciertos propietarios.

Al observar que el ambiente y la atmósfera de trabajo son componentes de la cultura de una organización, las empresas tienen características únicas que las diferencian de la competencia.

Sin embargo, estos negocios han sido vistos como carentes ya que carecen de los valores corporativos necesarios, así como una débil determinación de propósito y visión, lo que ha llevado a que los colaboradores no se sientan dedicados a las metas establecidas por las organizaciones.

Además, carecen de un marco organizativo, lo que limita las muchas líneas jerárquicas que tienen las empresas y conduce a una mala comunicación interna. Adicionalmente, las empresas carecen de documentos técnicos que dirijan el desarrollo de las operaciones en cada área de trabajo.

Como resultado, se han creado funciones duplicadas, lo que ha tenido un impacto negativo en la productividad de los colaboradores. De igual forma, la presencia de jornadas laborales excesivas genera malestar en el personal ya que no se sigue un plan de trabajo establecido.

Sin embargo, no existen programas de capacitación que ayuden a cada colaborador a desempeñar mejor su trabajo, lo que repercute en la capacidad del personal para desarrollarse de manera efectiva ya que las funciones que realizan día a día se vuelven obsoletas.

Deben entender que, sin colaboradores comprometidos, será imposible desarrollar actividades de manera satisfactoria. Otro factor es la falta de valores personales, como la responsabilidad y el respeto, lo que se traduce en un desempeño laboral que no se corresponde con los objetivos de este negocio. Tenga en cuenta que no todas las personas son iguales.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la cultura organizacional y el ambiente laboral influye en los colaboradores de la Empresa American Call Center, en la Ciudad de Guayaquil?

1.3. Sistematización del Problema

¿Cómo influye la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa American Call Center?

¿Cuál es la cultura organizacional que se aplica la Empresa American Call Center?

¿Qué estrategias se utilizarían para mejorar el desempeño laboral en la empresa American Call Center?

¿De qué manera podemos Analizar el ambiente laboral de los colaboradores de la Empresa American Call Center?

1.4. Objetivo General

Determinar la Influencia de la Cultura Organizacional y el Ambiente Laboral de los Colaboradores de la Empresa American Call Center.

1.5. Objetivos Específico

Indicar de qué manera influye la cultura organizacional en el desempeño de los colaboradores de la empresa American Call Center

Identificar qué tipo de cultura organizacional se aplica en la Empresa American Call Center, para la determinación de sus fortalezas y debilidades.

Proponer estrategias de cultura organizacional para mejorar el desempeño laboral en la Empresa American Call Center.

Analizar los factores de Analizar el ambiente laboral de los colaboradores de la Empresa American Call Center.

1.6. Justificación

Cuando hablamos del Ambiente y la Cultura Organizacional se refiere a factores como el clima organizacional, el liderazgo, la motivación y la cultura que, entre otros, permiten que se manifieste la realidad histórica de la Empresa.

Actualmente, estos procedimientos han demostrado tener un impacto en el comportamiento organizacional, los resultados económicos y otros indicadores cruciales como la calidad, la dedicación de los recursos humanos de las partes involucradas, los proveedores y los consumidores.

La presente investigación se orienta en estudiar la Influencia de la Cultura Organizacional y el Ambiente Laboral de los Colaboradores de la Empresa American Call Center, conocer y actuar van de la mano cuando se trata de comprender las realidades de la cultura empresarial en la que interactúan las personas y cómo ésta afecta el desempeño laboral.

Estimular la reflexión de directivos y colaboradores sobre los ambientes de trabajo en los que se desenvuelve el personal, teniendo en cuenta que la cultura organizacional y el desempeño laboral son factores cruciales en la eficacia teniendo en cuenta el comportamiento del personal, por lo cual se debe promover la cultura para lograr una equidad distribución de funciones entre los empleados y, por lo tanto, mejorar el desempeño del personal.

Con el fin de suscitar una reflexión, el objetivo de esta investigación es conocer cómo influye la cultura organizacional y el ambiente laboral de los colaboradores de American Call Center.

La Empresa American Call Center ayuda a través de sus servicios a lograr sus objetivos a las Empresas, brindando a sus clientes servicio y valor. Establecer una conexión genuina con el consumidor es cada vez más crucial en la sociedad tecnológicamente vinculada de hoy. Es una Empresa líder en el sector de call y contact center en Ecuador. En el año 2001, ACC abrió oficinas en Quito y la Ciudad de Guayaquil.

El proyecto se justifica metodológicamente porque es fundamental y crucial para comprender personalmente todas las especificidades de la cultura organizacional.

Esto se logra mediante el uso de métodos descriptivos, inductivos, deductivos, bibliográficos y estadísticos; aplicación de la técnica de entrevista a Líderes “jefes de Campaña” de la empresa para contrastar la información brindada; y encuestas que permite conocer el comportamiento de los colaboradores que actualmente poseen.

1.7. Delimitación del Problema

Alcance de la Investigación

Área: Administración

Aspecto: Cultura Organizacional y Ambiente Laboral

Delimitación geográfica: Ecuador, Provincia del Guayas.

Delimitación espacial: Cantón Guayaquil.

Delimitación temporal: Período 2022.

Empresa: American Call Center.

1.8. Limitaciones de la investigación

Accesibilidad: Dado que el estudio dependerá de tener acceso al tiempo de los colaboradores, este acceso puede estar restringido en horarios operativos de la empresa.

Confiabilidad de la información: brindada por los colaboradores a través del trabajo de campo, donde se utilizarían los instrumentos de investigación como son las encuestas y entrevistas se recolectaría información para realizar la investigación.

1.9. Viabilidad de las fuentes

El tema estudiado, en la cual gran parte de la investigación se realizará a través de nuestras técnicas y trabajo de campo, precisamente porque existe una limitación por parte de las fuentes al tratarse de Empresa Privada.

1.9.1. Tiempo: Para recopilar información, dependemos del tiempo de los colaboradores de American Call Center.

1.10. Idea a Defender

La cultura organizacional y el ambiente laboral en la Empresa American Call Center de guayaquil, de qué manera influye en el desempeño laboral hacia sus colaboradores.

1.11. Línea de Investigación Institucional / Facultad.

Línea institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Línea de facultad: Desarrollo empresarial y del talento humano.

Línea de la Facultad: Talento Humano, comercio y negocios.

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Referencial.

Tomando en consideración varios estudios como antecedentes que poseen similares problemáticas expuesta en el presente escrito, teniendo como base para el desarrollo de este en el cual, aporten conocimiento para la resolución de la problemática.

En el artículo “La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio” (Reyes, J; Moros, H, 2018) en el cual genera una cercana aproximación a las principales bases teóricas y metodológicas que están arraigadas con el amplio campo de la cultura organizacional. En el citado trabajo existe una basta revisión bibliográfica sobre el tema y en el mismo se llega a la reflexión y análisis teniendo en cuenta el contexto de las organizaciones laborales en donde predomina el papel del liderazgo y su influencia en la cultura organizacional.

Según la investigación desarrollada por Robles, C; Montes, J; Rodríguez, A (2019) en su artículo “Diseño y validación de un instrumento de cultura organizacional para empresas medianas” poder medir la cultura organizacional busca identificar todos los aspectos que la dirección quiere arraigar para lograr que la gestión de los mejores resultados, la investigación tuvo como finalidad de diseñar y validar la Escala de Diagnóstico de la cultura organizacional en medias empresas.

Medir la cultura dentro de la organización es fundamental puesto que a partir de las definiciones conceptuales y teniendo en cuenta las dimensiones abordadas permiten entender la cultura como un conjunto de factores, artefactos, suposiciones, valores y creencias que un grupo de personas en un lugar de trabajo comparten, dichas características constituyen una directriz para la gestión y el logro de objetivos.

En el artículo “Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali” en donde según Salas, L; García, M; Murillo, G (2017) los estudios sobre cultura organizacional evidencian que el rendimiento tiene un efecto proporcional dentro de las organizaciones para cual loa autores del articulo tuvieron como objetivo identificar el tipo de cultura y jerarquía; para cumplir lo antes señalado dentro de la investigación se escoge como objeto de estudio a colaboradores de alto mando.

Dentro del estudio concluyen que la cultura organizacional se puede mejorar en tanto se potencie otras características.

Dentro del artículo “La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial” (Carro, J; Sarmiento, S; Rosano, G; 2017) en donde se plantea como objetivo de estudio la influencia de la cultura organizacional en la sustentabilidad empresarial para el cual se aplica modelos de cultura de Deniso y tomando en cuenta el desarrollo sustentable.

Para esto el diseño y aplicación de un instrumento, el mismo que permite un diagnóstico de la percepción de los factores; del cual se obtiene como resultado que la cultura organizacional influye de forma directa a las dimensiones sociales y se concluye que es importante desarrollar estrategias para que la sustentabilidad sea considerando ejes primordiales de la cultura.

De acuerdo Valle, A; Proaño, T; Cruz, M (2017) en su artículo “Estructura, Cultura Y Cambio Organizacional Cultura – Cambio – Forma – Fuerza” afirma que las organizaciones parten desde el paradigma mecanicista en donde se pone suma atención en temas como la estrategia y la estructura; en paralelo se considera su estructura en base a su entorno y en dicho espacio es necesaria tener un enfoque desde la cultura hacia la gestión del cambio con fin de lograr la productividad en las organizaciones.

En el trabajo mencionado tiene como objeto explorar en la organización a raíz de las fuentes bibliográficas, identificando los niveles culturales por medio de los supuestos subyacentes, valores de adaptación y artefactos. Por medio de los mecanismos coordinadores propuestos por Mintzberg, el cual caracteriza a las estructuras típicas, llamadas como estructuras simples, burocracia mecánica y profesional. Alrededor de esto los procesos de cambio en donde se busca diferenciar competitivamente, se reconoce al cambio en la estructura y de la cultura como factores que pueden influir en el diseño de una organización para lograr un impacto dentro de su desempeño.

2.2.Marco Teórico

El análisis técnico sobre la cultura organizacional y ambiente laboral orientado a determinar el compromiso de los colaboradores y su rendimiento en las actividades y competencias del personal en la Empresa American Call Center.

La relación entre las personas y la tecnología organizacional, o el "sistema sociotécnico", es otro lugar donde se puede descubrir la cultura. Esta conexión se puede ver en las interacciones entre las personas, en sus valores e ideologías compartidas (creencias, ritos, expresiones artísticas, ética, prácticas religiosas, mitos), e incluso en la estructura sociológica: (Robbins & Judge, 2017)

Un sistema común de significado que distingue a una empresa de las demás se conoce como cultura organizacional. En una inspección más cercana, este sistema de significado común es en realidad una colección de rasgos importantes que la organización valora.

Según la investigación, tenemos puntos claves que, cuando se combinan, describen perfectamente la cultura de una empresa: (Robbins & Judge, 2017)

2.2.1. El riesgo y la innovación.

Cuánto se implica a los colaboradores a ser creativos y arriesgarse un enfoque en los detalles. El nivel al que se exige precisión, análisis y atención al detalle del personal un enfoque en los resultados.

Grado en el que la gestión se centra en los resultados o los acontecimientos, en lugar de las estrategias y procesos utilizados para alcanzarlos. (Robbins & Judge, 2017)

2.2.2. Un enfoque en las personas.

La medida en que las opciones de gestión tienen en cuenta cómo los resultados afectarán a los colaboradores de la organización.

2.2.3. La orientación del equipo

Es la medida en que los equipos en lugar de los individuos coordinan las actividades laborales.

2.2.4. Agresividad.

El grado en que los individuos buscan lo difícil en lugar de volverse agresivos y competitivos.

2.2.5. Estabilidad.

Cuánto se prioriza el mantenimiento del estado durante las acciones organizacionales en comparación con el desarrollo.

Cada uno de estos rasgos varía en importancia de pequeño a grande. A continuación, se revela una imagen completa de la cultura de la empresa mediante la evaluación de la organización a la luz de sus características.

El ambiente laboral y la cultura organización han sido aspectos que desde hace varias décadas ha concitado el interés de investigadores y empresarios en el primer caso por entender la naturaleza explicarla y definirla con exactitud; mientras que en el segundo su interés al parecer se enfoca en descifrar los mecanismos para potencializar el desempeño del personal y con ello lograr la mayor productividad de sus organizaciones.

Considerando la naturaleza del estudio, es necesario desarrollar un estudio teórico respecto a las características de la organización que serán sometidas a evaluación, en este sentido la:

“Distribuir recursos y crear para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito.” (Pillasagua & Arteaga, 2019)

Desde hace mucho tiempo se ha focalizado como objeto de estudio o análisis los efectos tanto de la acción social como de la actitud que el ser humano presenta cuando trata de alcanzar logros.

Para alcanzar estas metas generalmente la sociedad busca vincularse en diferentes agrupaciones tales como las de estructuras familiar, comunidad, grupos religiosos, entre otros, con las que comparte creencias, dogmas.

De esta definición se deriva que la organización involucra la coordinación de esfuerzos en un entramado dinámico estructurado en que se asignan papeles y roles a cada elemento organización y se promueve el alcance parcial de metas por áreas destinado a lograr el objetivo global de la organización, bajo este contexto, el objetivo a largo plazo u objeto de la organización se consigue a partir del alcance de objetivos parciales.

De acuerdo con los objetivos planteados en el presente estudio, es necesario desarrollar una revisión bibliográfica respecto a la conceptualización de cultura organizacional, en este contexto, se define a la cultura organizacional como:

La cultura organizacional incluye: comportamiento de rutinas, las normas que comparten los grupos de trabajo, valores dominantes y la filosofía que guía las políticas de la organización. (Mendez, 2019).

Con respecto a la definición previa, para el autor citado, la cultura organizacional involucra creencias, expectativas, valores, conductas, entre otros factores que se puede asociar con una filosofía propia de la organización

La actividad económica sino a la forma en que se concibe la relación con todos los integrantes de una organización, en concordancia con esto, las creencias y sistema de valores organizacionales, son los pilares sobre los cuales se cimenta la cultura organizacional.

En contexto de las definiciones anteriores, la cultura organizacional podría mencionarse como el conjunto de valores y creencia compartidas por los trabajadores de una organización, que se manifiestan en las actitudes y comportamientos de estos, independiente de la posición o características de su retribución

El objetivo propio de las organizaciones se debe inculcar a los colaboradores a través de la acción sobre los diferentes estratos del sistema cultural, mediante símbolos, normas, reglamentaciones, infraestructura y demás acciones que permitan la interiorización de los valores organizacionales y que provoquen comportamientos similares y alineados con los objetivos y líneas de acción empresariales.

2.3.Fundamentación teórica.

2.3.1. Cultura Organizacional

“El concepto de cultura organizacional surge desde la antropología y la sociología, disciplina en las que se ha estudiado como una manera de describir y entender las diferencias en valores esenciales que caracterizan colectivos sociales” (Vesga & García, 2020).

En la investigación sobre la cultura organización se ha considerado como uno de los modelos más influyentes el denominado marco de valores de competencia, a fin de responder la problemática.

Los resultados de los análisis indicaron que existe mayor correlación entre los componentes de la preparación individual para el cambio y los tipos de cultura adhocráticas; la investigación tuvo como fin de brindar una perceptiva holística, más centrarse en el impacto de los tipos de cultura organizacional sobre la preparación individual para el cambio.

2.3.2. Tipos de Cultura Organizacional

De acuerdo con lo estipulado por parte del autor (Reyes & Moros, 2020) entre los tipos de cultura organizacional se mencionan a continuación la más importantes:

2.3.2.1. Cultura del Poder

Dicho valor, aunque dista mucho del expresado en la cultura de función, alerta sobre la existencia de una estructura organizativa con tendencia centralizada. A su vez, existe una demanda de que emerjan patrones de interacción en la relación que apuesten por una cultura de apoyo, en las que las brechas existentes se reduzcan. (Reyes & Moros, 2020)

2.3.2.2. Cultura de desempeño

La cultura de desempeño esta pobremente expresada en un nivel real, asume la eficacia en la gestión empresarial es un patrón que marca el ritmo de la dinámica al interior de esta, sobre todo por constituir una empresa cuyos niveles de estimulación salarial están de dependencia de los niveles de productividad y rentabilidad. (Reyes & Moros, 2020) Estos constituyen aspectos medulares para el logro de la cultura organizacional.

2.3.2.3. Cultura de apoyo

Una de las culturas que intenta promover la horizontalidad y la construcción colectiva de los procesos, elementos estos que se colocan como amenazas ante el intento. (Reyes & Moros, 2020) Sin embargo, cuando se analiza en dicho perfil las principales aspiraciones de los sujetos, estas alcanzan una expresión de demandas que apuntan a ser buenos compañeros de trabajo.

2.3.3. Característica de la cultura organizacional

Considerando los aportes de (Guerrero, 2020) y las recientes investigaciones sobre las características de la cultura organizacional se determinó que existen 8 características de la cultura organizacional.

- Identificación de los miembros
- La fortaleza grupal
- Orientación hacia las personas
- El control
- Unificación de las áreas
- La flexibilidad al riesgo
- Los principios de retribución

2.3.4. Diferencias entre Cultura organizacional, ambiente y clima laborales

El ambiente de trabajo representa las relaciones comunicacionales entre los jefes y los empleados, en una organización el ambiente de trabajo está constantemente desafiado por los cambios externos e internos que pueden afectar una organización, con base a (Prada & Rueda, 2020).

En el ambiente laboral se busca la satisfacción de los empleados con su trabajo y el desarrollo de sentimientos positivos hacia este, mientras que el clima laboral representa la percepción de los empleados y comprende el conjunto de todos los ambientes laborales durante un periodo de tiempo y está íntimamente relacionado con la cultura organizacional.

En cuanto al nivel de profundidad el clima presenta un nivel de análisis basado en el consenso de las percepciones del comportamiento organizacional, mientras que la cultura se basa en los valores y creencias compartidas enmarcadas dentro de los aspectos psicológicos adaptado a las necesidades de la organización

Por estar ligado al momento, mientras que la cultura no puede ser cambiada de forma inmediata por ser algo que forma parte de la historia de cada personal y está internalizada.

Satisfacción o insatisfacción laboral que influyen en los incentivos, existen diferentes incentivos que pueden llegar a dar satisfacción o insatisfacción laboral entre los empleados de una organización, los cuales pueden generar altos o bajos niveles de productividad, estos incentivos que pueden ser reales o sustitutivos, positivos o negativos, económicos o no económicos, según un estudio realizado.

- Reales
- Sustitutivo
- Positivos
- Negativos
- Económicos
- No económicos

2.3.5. Influencia en el clima laboral y la productividad organizacional

Por parte de (Puruguay, 2019) y otros señalaron que existe una relación entre el clima y el desarrollo organizacional puesto que las características estructurales y comportamentales desde los individuos que la conforman hasta las redes sistemáticas componen un sistema único y activo que genera un impacto en los resultados de la organización y por ende en su proyección de desarrollo.

Es por eso por lo que los autores sostienen que “El clima laboral debe ser el medio ambiente humano, cordial, afectivo y físico en el que se desarrolla el trabajo diario que influye en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores”

2.3.6. Dimensiones de la Gestión del Desempeño

El objetivo de medir la satisfacción laboral es comprender cómo se sienten los empleados acerca de cosas como las expectativas de la organización, las políticas de compensación y otras cosas similares. Con base en este criterio se definieron las siguientes dimensiones de desempeño: Productividad, motivación, eficiencia, satisfacción laboral e incentivos.

2.3.6.1. Eficiencia

Se centra en los medios, técnicas y procesos más adecuados que deben estar bien planificados y organizados para garantizar el mejor uso de los recursos disponibles. Simplemente considera los medios y no se preocupa por los fines.

La eficiencia se mide por una variedad de aspectos, incluido el cuidado de los recursos, la mejor utilización del equipo, la ejecución precisa de las funciones, la resolución de problemas, la finalización oportuna de las tareas y obligaciones y la capacitación del personal.

2.3.6.2. Satisfacción Laboral

Se traduce en una opinión favorable de una actividad laboral que se genera a partir de la evaluación del trabajo que se deriva de la evaluación de las características de la actividad laboral. La actitud de una persona hacia su empleo en general se conoce como satisfacción laboral.

Los miembros, sin duda, tendrán una actitud favorable hacia su empleo si tienen un alto grado de satisfacción laboral. Sin embargo, si no son felices, mostrarán una mala actitud.

Satisfacción y productividad de los empleados: las empresas con empleados más felices a menudo obtienen mejores resultados que aquellas con empleados más infelices.

Hay poca asociación entre la satisfacción de los empleados y las ausencias del trabajo, aunque es más probable que los trabajadores insatisfechos lo hagan.

2.3.7. Satisfacción de los empleados y rotación de personal

Las organizaciones hacen todo lo posible para mantener a los empleados satisfechos, incluidos aumentos de compensación, reconocimiento y mayores oportunidades de ascensos, entre otras cosas. Los empleados satisfechos tienen niveles más bajos de rotación que los trabajadores insatisfechos.

2.3.8. Satisfacción del cliente y del trabajo

En las empresas de servicios, la retención y pérdida de clientes depende en gran medida de cómo el personal los trate. Los clientes disfrutan mucho de los atributos agradables, animados y receptivos mostrados por un personal satisfecho.

Felicidad en el trabajo y conducta inapropiada en el trabajo: cuando los trabajadores no están contentos con su trabajo, encuentran un método para hacérselo saber a los demás. Algunas personas pueden renunciar, mientras que otras pueden insultar a sus amigos.

2.3.9. Productividad

La eficiencia, la eficacia, la dedicación al trabajo y la motivación son partes de esta noción que ayudan a que un empleado sea valioso para el negocio y sienta ese nivel de felicidad.

2.3.10. Eficacia

La capacidad de una organización para satisfacer una demanda social con sus ofertas se conoce como su eficacia. Es una métrica normativa para medir resultados.

2.3.11. Compromiso Laboral

El participante responde con el cumplimiento laboral y efectivo de sus funciones a cambio de que la organización proporcione elementos específicos por y para el participante, tales como compensación, seguridad y estatus. Mientras la persona refuerza las expectativas por medio de intentos, la empresa lo hace a través de la autoridad y el poder.

2.4. Marco Legal

Las instituciones públicas, así como el personal que presta sus servicios en ellas se rigen por normas constitucionales, legales y resoluciones, acuerdos o disposiciones internas emitidas por autoridad competente con la finalidad de regular la gestión y dirigir al personal, en el marco del plan nacional de desarrollo o Plan Nacional del Buen Vivir.

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador.

La Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449, de 20 de octubre de 2008, en su artículo 229, define lo que se entenderá por servidor público como sigue: “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público”.

En el segundo inciso del antes referido artículo, determina que: Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables.

La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

En el inciso tercero consta que “Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo”. Y finalmente en el inciso cuarto que “La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008). Subsistema de Planificación del Talento Humano.

Como lo establece el artículo 55 de la LOSEP, en concordancia con el artículo 139 del Reglamento, este subsistema permite determinar el número de puestos de cada grupo ocupacional que requieren los procesos de las instituciones del sector público, en función de la situación histórica, actual y futura; del crecimiento de la masa salarial compatible.

Con el crecimiento económico y la sostenibilidad fiscal; de normas y estándares técnicos que expida el Ministerio de Relaciones Laborales; y, de la planificación y estructura institucional y posicional (Presidente Constitucional de la República, 2011).

2.4.2. Subsistema de Clasificación de Puestos.

Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos estandarizados para analizar, describir, valorar y clasificar los puestos” como consta en el artículo 62 de la Ley y 162 del Reglamento.

Dicha valoración y clasificación de puestos, como consta en el artículo 162 del referido reglamento de la LOSEP, “reconocerá principalmente el tipo de trabajo, su dificultad, ámbito de acción, complejidad, nivel académico y responsabilidad, así como los requisitos de aptitud y experiencia necesarios para el desempeño de los puestos públicos (presidente Constitucional de la República, 2011).

2.4.3. El Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal.

Este subsistema es entendido como “el proceso técnico mediante el cual se define y selecciona a la o el aspirante idóneo, que cumpla con los requisitos establecidos para el desempeño de un puesto en el servicio público a través del concurso de méritos y oposición correspondiente”, artículo 63 de la Ley y 176 del Reglamento General (presidente Constitucional de la República, 2011).

Adicional, de manera ocasional en el sector público se puede contratar a personal bajo la modalidad de “Contrato de Servicios Ocasionales.”

Las y los servidores bajo esta modalidad contractual tendrán “relación de dependencia y derecho a todos los beneficios económicos contemplados para el personal de nombramiento, con excepción de las indemnizaciones por supresión de puesto o partida o incentivos para jubilación”, inciso tercero del artículo 58 de la LOSEP.

2.4.4. Subsistema de formación capacitación y evaluación del desempeño.

2.4.4.1. Formación y Capacitación.

Es el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, que podrían realizar las y los servidores públicos acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan en los puestos de una organización.

Aseguran la consecución del portafolio de productos y servicios institucionales, su planificación y los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo. Artículo 195 del reglamento de la LOSEP (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

Existe una diferencia entre formación y capacitación: en el primer caso se refiere a estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

2.4.5. Evaluación del Desempeño.

Constituye el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

Se fundamenta en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley, artículo 76 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010).

2.4.6. Prohibiciones expresas contempladas en la ley.

En lo que respecta a compensaciones y beneficios, la Ley contiene las siguientes prohibiciones:

En la Disposición General quinta, la Ley Orgánica de Servicio Público, establece la siguiente prohibición a partir de su promulgación “prohíbese en las instituciones, organismos y entidades.

En el Artículo 3, en las empresas públicas y en las sociedades mercantiles en las que el Estado o sus Instituciones tengan mayoría accionaria, por cualquier mecanismo, modo o circunstancia, la creación o establecimiento de asignaciones complementarias, compensaciones salariales, beneficios adicionales o bonificaciones especiales, en general cualquier tipo de erogación adicional a lo previsto en este cuerpo legal, sea ésta en dinero o en especie”.

Así también la referida Ley en la Disposición General decimocuarta establece la prohibición para el restablecimiento, mantenimiento o creación de rubros o conceptos que impliquen beneficios de carácter económico o material no contemplados en esta ley,

En lo relacionado a gastos de personal de cualquier naturaleza, o bajo cualquier denominación, a excepción de los gastos por transporte, alimentación, guardería y uniformes, los que serán regulados por la norma que el Ministerio de Relaciones Laborales emita para el efecto.

CAPÍTULO 3

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Metodología

La investigación utilizará un enfoque no experimental, y los datos que se pueden recopilar serán sobre cómo funcionan ahora las unidades de estudio y si es necesario realizar algún cambio para comprender mejor la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los Colaboradores. se asocia con la empresa American Call Center (Bernal, 2016)

3.2. Tipo de Investigación

Correlacional: Dado que el objetivo es comprender la conexión entre la cultura organizacional y el ambiente de Laboral, pretende determinar si un elemento influye de manera independiente en el otro (Bernal, 2016)

3.3. Enfoque

Adopta un enfoque cuantitativo: utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Bernal, 2016)

3.4. Técnica e instrumentos

3.4.1. Encuestas:

Para realizar una investigación exhaustiva, se utilizarán encuestas que permitan la recolección de datos. Crear un cuestionario de preguntas que produzca los datos necesarios y prácticos para medir y calcular ciertos parámetros constituye una encuesta.

3.4.2. Revisión Documental:

A través de la revisión documental se recopilan datos pertinentes para el crecimiento, fortalecimiento con sustentos teóricos y soporte bibliográfico.

3.5. Población

Cualquier colección finita o infinita de materiales o personas se denomina población (o universo). Algunos autores distinguen entre los términos "universo" y "población", refiriéndose el primero a un conjunto de individuos, entidades o cosas, y el segundo, a un conjunto de cifras derivadas de la medición o conteo de un aspecto particular de ellas.

Como resultado, un universo puede tener múltiples poblaciones. Por tanto, la población está conformada por los 1700 colaboradores que conforman la totalidad de la plantilla humana de la empresa American call center que desarrolla su actividad en las Provincias del Guayas, Cantón Guayaquil.

Así mismo la muestra obedece al equipo de campaña migración compuesta por un grupo de 28 colaboradores, divididos en 26 asesores telefónicos, 1 agente de control de calidad y 2 líder de operaciones. La campaña gestiona a los clientes de Claro para la Activación de planes telefónicos.

3.6. Campaña Migración

Para realizar este estudio se eligió la campaña Migración, en la cual se dedica al cambio de Prepago al servicio de Pospago, que brinda los servicios a la Compañía de Claro, Esta Campaña de Migración para American Call Center, significa un cunero donde los asesores se preparan y ganan conocimientos para poder ir a otras campañas.

3.7. Análisis de resultados

Para realizar la encuesta, utilizamos la herramienta Google Forms, la cual nos sirve para poder ver los resultados de manera gráfica.

(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdwopffxRO5ckkGKSfbiFcATOnBEQvt29g6FMpT_LtakOh60w/viewform?usp=sf_link)

El Objetivo de esta encuesta, es poder contar con datos reales, sobre el ambiente y la cultura laboral que poseen los colaboradores de "American call Center ". Estos datos nos permiten analizar el entorno actual, que contribuye para nuestra propuesta de mejora.

3.8. Encuestas a los Empleados de la Empresa American Call Center

1.- Edad de los trabajadores

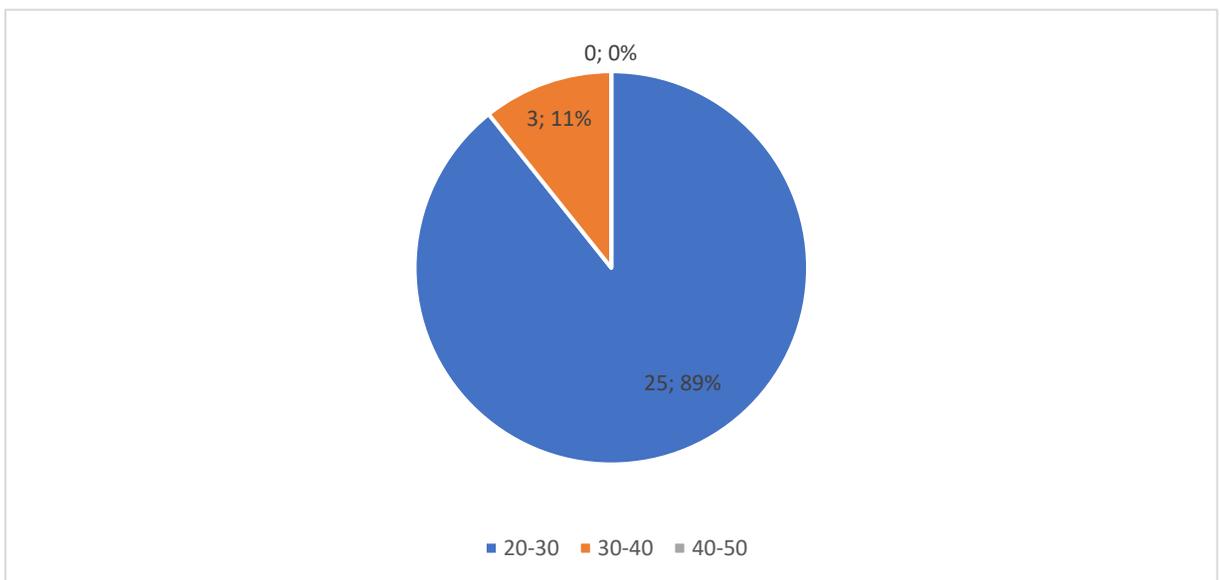
Tabla 1 Edad de los trabajadores

Opciones	Personas	Porcentaje
20-30	25	89%
30-40	3	11%
40-50	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 1 Edad de los Trabajadores



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

La encuesta a los colaboradores de la empresa American call center tenemos que el 89% de ellos tienen una edad promedio de 20 – 30 años en cuanto al 11% está entre los 30 – 40 años de edad, es decir que podemos darnos cuenta de que los colaboradores comienzan a laborar a una temprana edad dichas cosas es su primer empleo lo cual permite adherir una nueva cultura organizacional a nuevos colaboradores.

2.- Sexo de los trabajadores

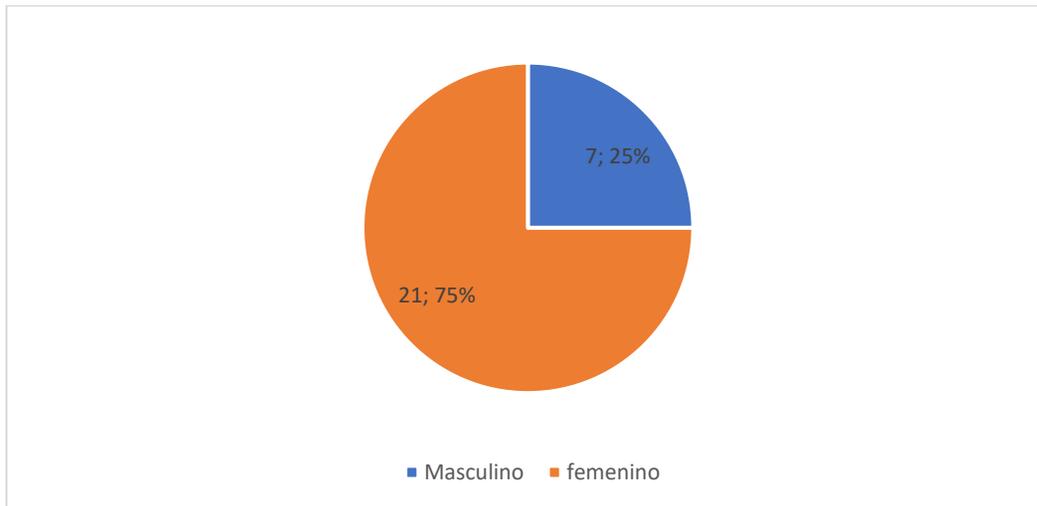
Tabla 2 Sexo de los trabajadores

Opciones	Personas	Porcentaje
Masculino	7	25%
Femenino	21	75%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 2 Sexo de los Trabajadores.



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

Es evidente que el 75% de los colaboradores de la empresa american call center son de sexo femenino y el 25% es Masculino.

3.- Grado Académico

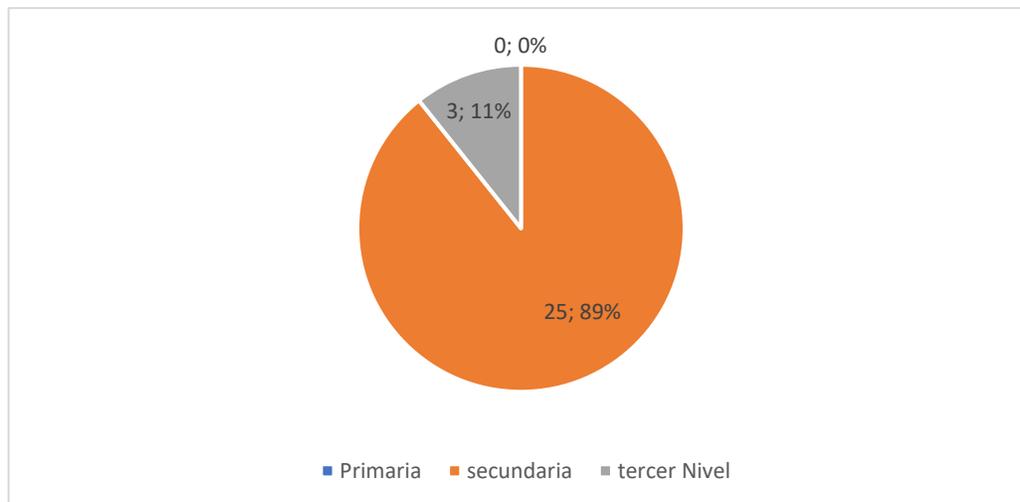
Tabla 3 Grado Académico

Opciones	Personas	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	25	89%
Tercer Nivel	3	11%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 3 Grado Académico



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

El nivel académico de los colaboradores de la empresa American call Center están en un 89% de nivel académico, es la secundaria es decir el colegio en la cual, desconocen lo que es una cultura organizacional por ende el nivel de instrucción que deben tener un mayor grado de dificultad, mientras que el 11% es del tercer nivel, que por ende conocen lo que es ambiente y cultura organizacional.

4.- ¿Qué función desempeña usted en la empresa?

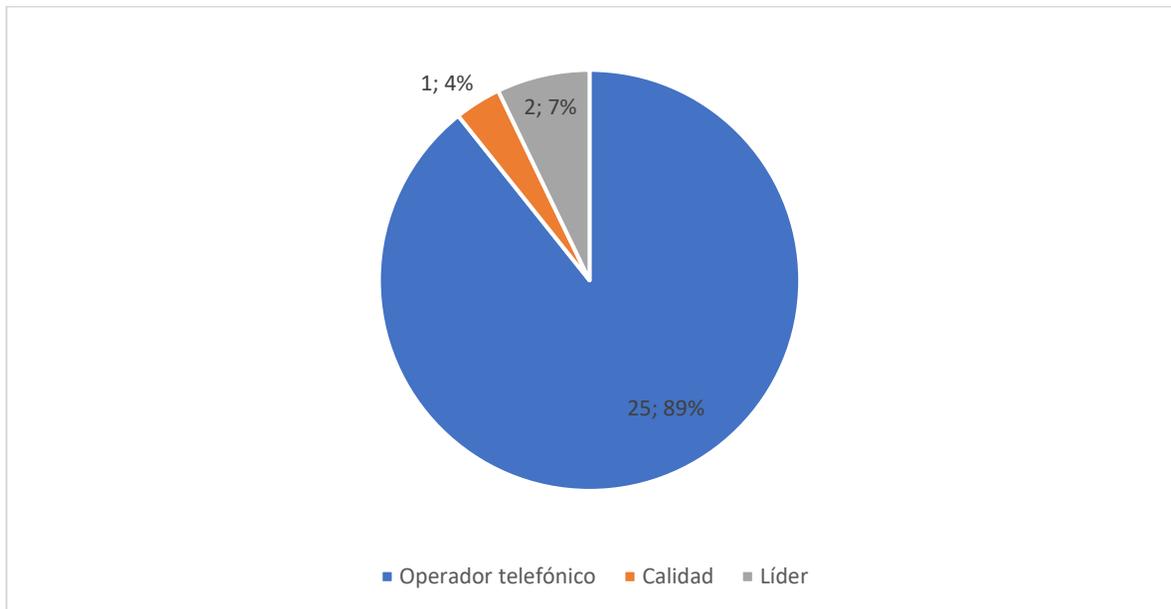
Tabla 4 Función que desempeña la Empresa

Opciones	Personas	Porcentaje
Operador telefónico	25	89%
Calidad	1	4%
Líder	2	7%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 4 Función que desempeña la Empresa



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

La encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American call center el 89% de ellos son operador telefónico en las cuales son los que realizan el trabajo operativo, y el otro 7% son líder y el 4% calidad que lo podemos colocar en el área Administrativa.

5.- ¿Cuántos años lleva usted laborando en la empresa?

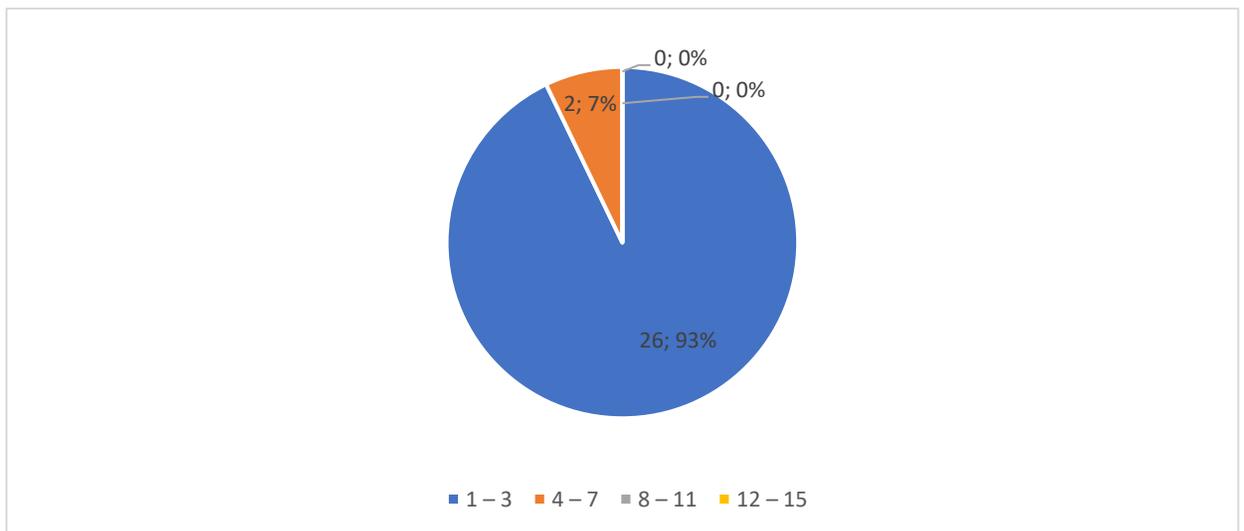
Tabla 5 Años laborando en la Empresa

Opciones	Personas	Porcentaje
1 – 3	26	38%
4 – 7	2	63%
8 – 11	0	0%
12 – 15	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 5 Años laborando en la Empresa



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

La encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American Call Center el 93% de ellos llevan laborando entre 1-3 años en la cual poseen cierto conocimiento del ambiente en la cual desempeñan sus funciones dentro de la empresa, mientras que el 7% tienen laborando entre 4-7 años ellos conocen lo que la cultura organizacional.

6.- ¿De qué forma se organizan las actividades en la empresa?

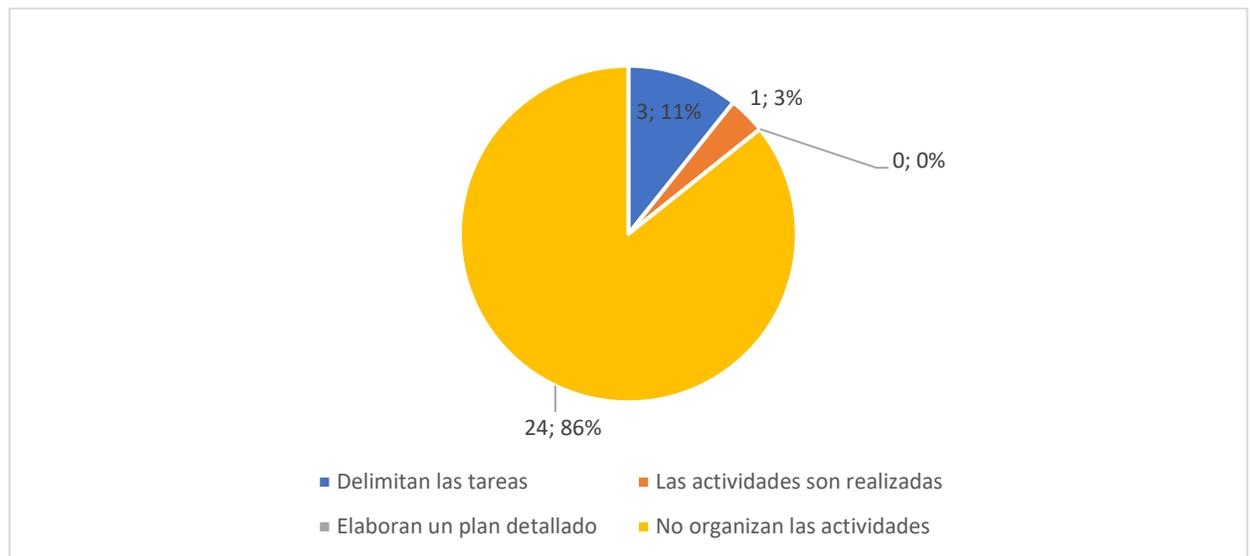
Tabla 6 Organizan las actividades de la Empresa

Opciones	Personas	Porcentaje
Delimitan las tareas	3	11%
Las actividades son realizadas al azar	1	3%
Elaboran un plan detallado	0	0%
No organizan las actividades	24	86%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 6 Organizan las actividades de la Empresa



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa American call center el 86% de ellos No organizan las actividades dado que se encargan de la parte operativa, por otro lado, el 11% de estos delimitan sus tareas y el 3% las actividades son realizadas.

7.- ¿Entre quienes se reparten las responsabilidades de las ocupaciones en la empresa?

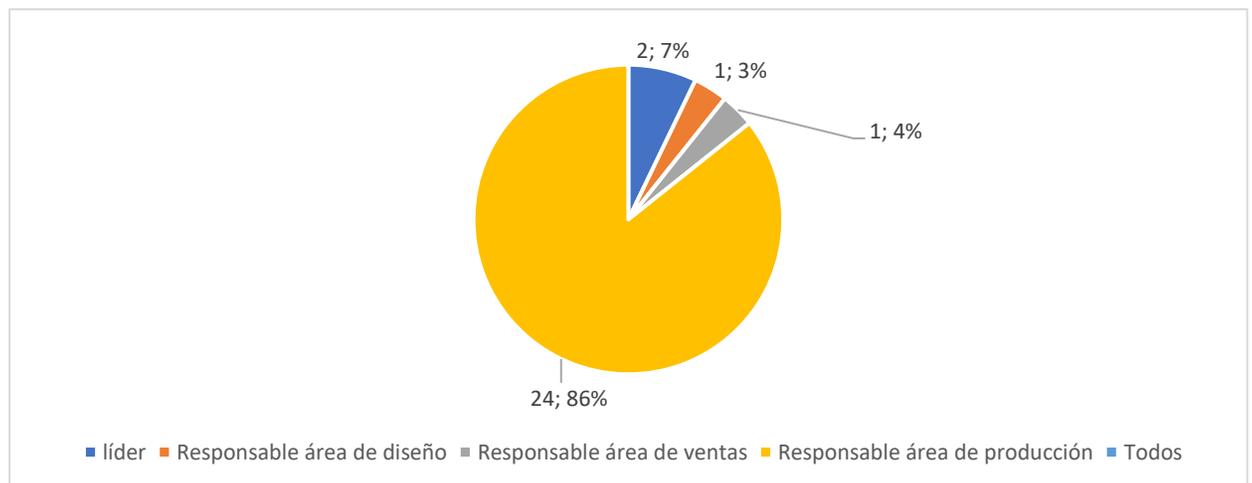
Tabla 7 Reparten responsabilidades en la empresa

Opciones	Personas	Porcentaje
Líder	2	7%
Responsable área de diseño	1	3%
Responsable área de ventas	1	4%
Responsable área de producción	24	86%
Todos	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 7 Reparten responsabilidades en la empresa



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

Acorde a la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American Call Center el 86% de las responsabilidades recaen sobre la producción, por las ventas realizadas durante la jornada de trabajo, el 7% a líderes que se encarga de vigilar que se cumplan los estándares establecidos, y el 3% y el 4% responsables del área de diseño y el área de ventas en la cuales se encarga de realizar las objeciones que dan al cliente.

8.- ¿Conoce usted a cerca de la Cultura Organizacional?

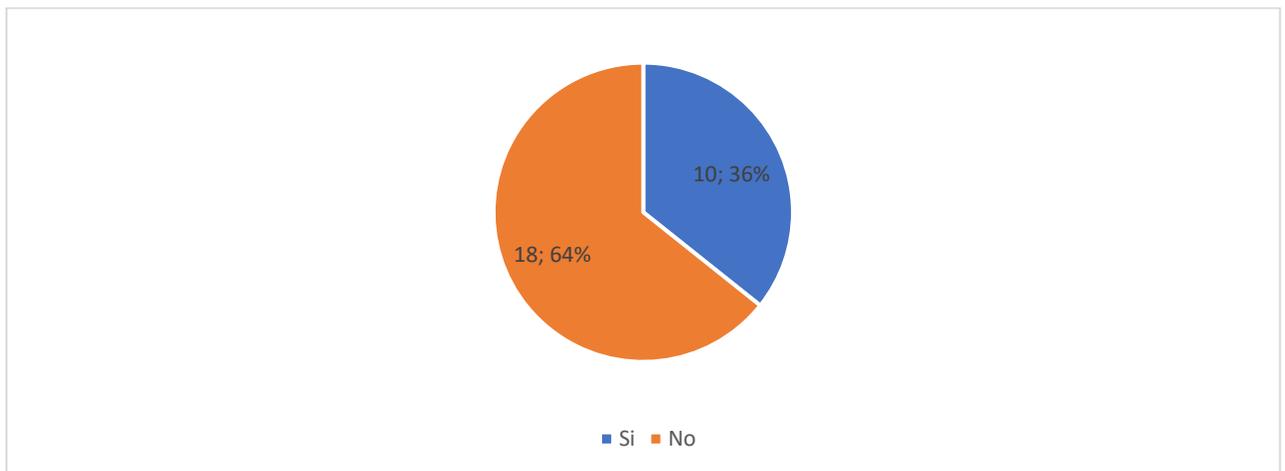
Tabla 8 Conoce acerca de la Cultura Organizacional

Opciones	Personas	Porcentaje
Si	10	36%
No	18	64%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 8 Conoce acerca de la Cultura Organizacional



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

Conforme a la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American Call Center, el 64% respondió que no conoce acerca de la cultura organizacional por ende podemos intuir que en su mayoría el desconocimiento de la cultura organizacional proviene del nuevo personal y el otro 36% si tiene conocimiento acerca de dicho término dado que es el personal más antiguo.

9.- ¿La empresa aplica algún tipo de Cultura Organizacional?

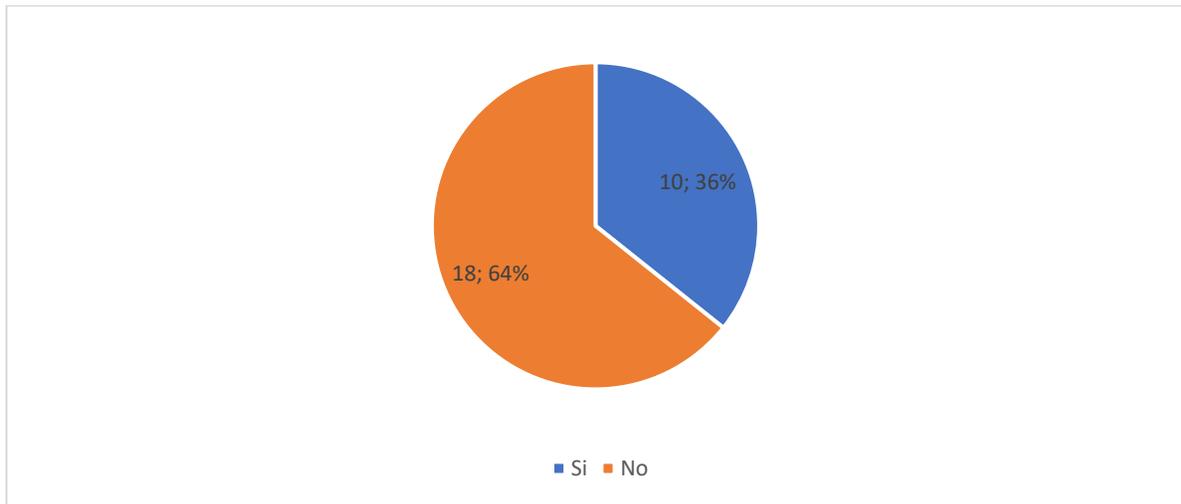
Tabla 9 Tipo de Cultura Organizacional

Opciones	Personas	Porcentaje
Si	10	36%
No	18	64%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 9 Tipo de Cultura Organizacional



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la encuesta la precesión de los colaboradores nos da a entender que dentro de la organización no se busca ni se pretende desarrollar con sus colabores una cultura que se arraigue a los mismo a los colaboradores de la empresa American Call Center y esa se evidencia que el 64% de los mismo implica que ningún tipo de cultura organizacional.

10.- ¿Cuál considera que es su nivel de desempeño?

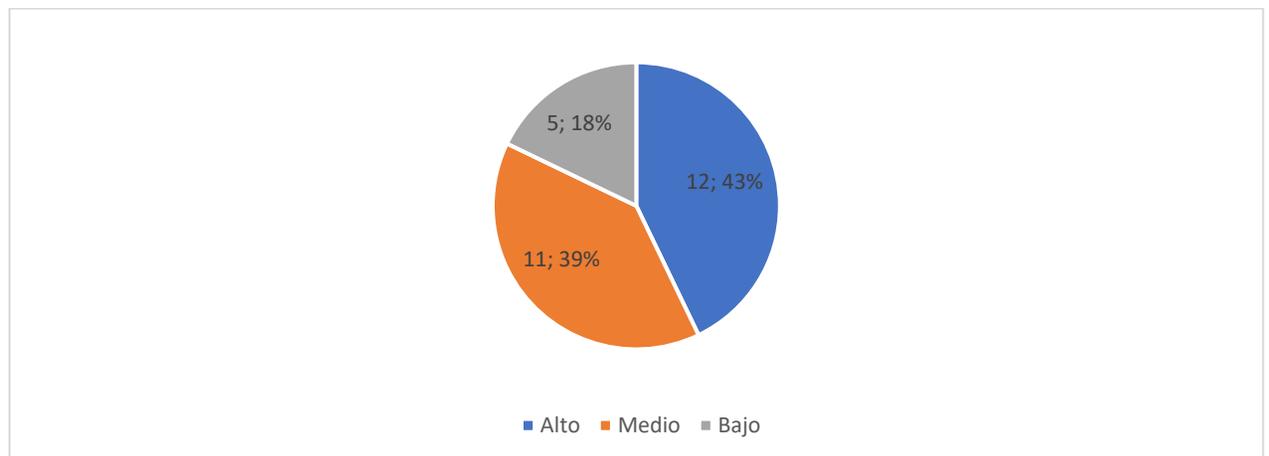
Tabla 10 Agrada trabajo que desempeña

Opciones	Personas	Porcentaje
Alto	12	43%
Medio	11	39%
Bajo	5	18%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 10 Agrada trabajo que desempeña



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

Acorde a la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American Call Center el 43% consideran que tienen un nivel alto de desempeño de las áreas en la cual ellos se desenvuelven, y el 39% tienen un nivel de desempeño medio y, por último, el 18% su nivel es bajo en la cual en esta percepción debemos de trabajar.

11.- ¿Qué estímulos recibe por parte de la empresa?

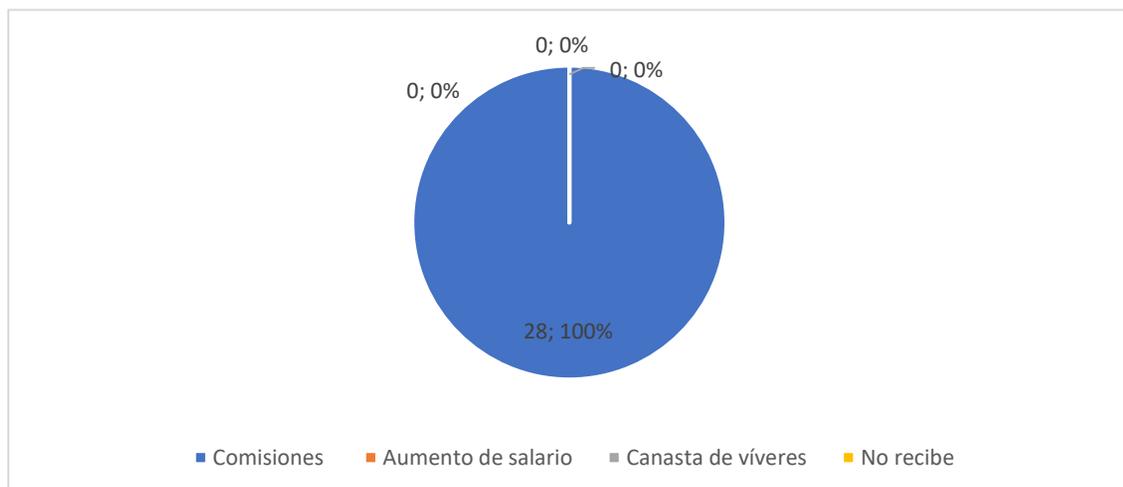
Tabla 11 Estímulos por parte de la empresa

Opciones	Personas	Porcentaje
Comisiones	28	100%
Aumento de salario	0	0%
Canasta de víveres	0	0%
No recibe	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 11 Estímulos por parte de la empresa



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

Conforme a la encuesta realizada a los colaboradores de American Call Center el 100% recibe por parte de la empresa comisiones por las metas alcanzadas.

12.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño laboral de sus actividades?

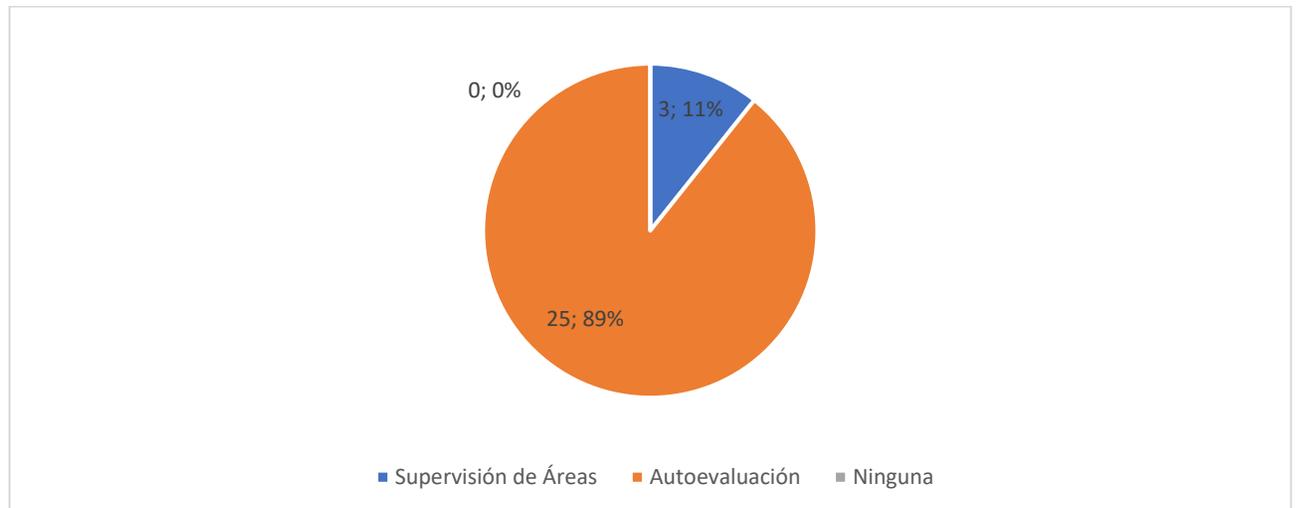
Tabla 12 Evaluar desempeño laboral

Opciones	Personas	Porcentaje
Supervisión de Áreas	3	11%
Autoevaluación	25	89%
Ninguna	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 12 Evaluar desempeño laboral



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American Call Center el 89% respondió que dicha empresa realiza autoevaluaciones para evaluar el conocimiento hacia el producto ofrecido y el 11% supervisión de área en la cual se encargan que los procedimientos se apliquen correctamente.

13.- ¿Considera usted que la empresa es un óptimo sitio para trabajar?

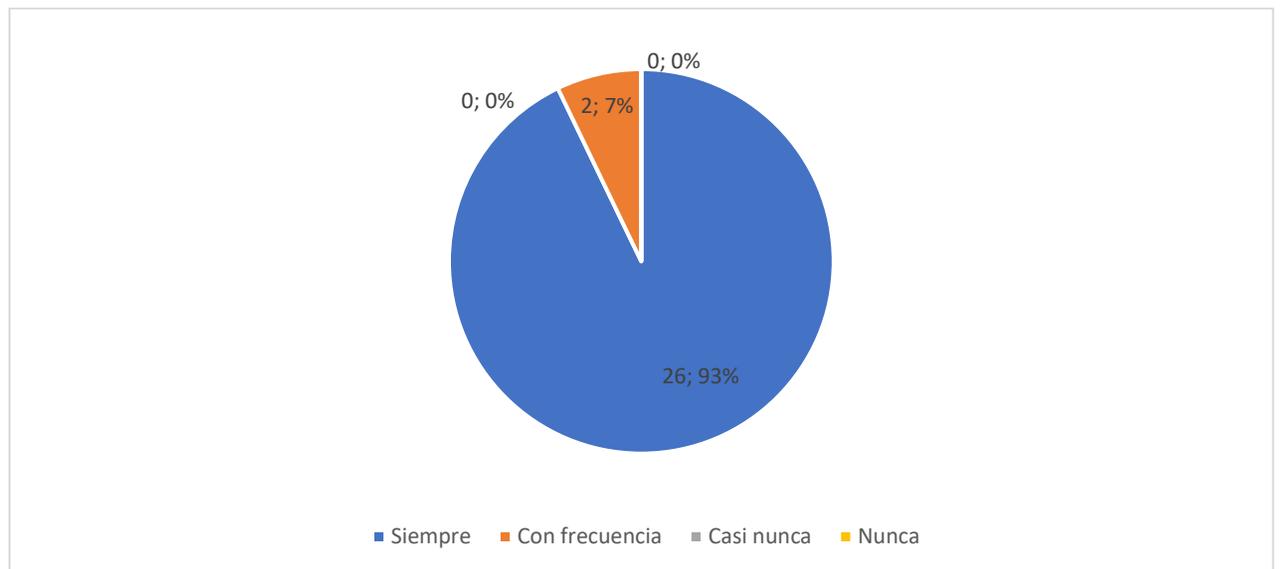
Tabla 13 Óptimo sitio para trabajar

Opciones	Personas	Porcentaje
Siempre	26	93%
Con frecuencia	2	7%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 13 Óptimo sitio para trabajar



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

Conforme a la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American Call Center, el 93% de ellos afirma que siempre es un óptimo sitio para trabajar en la cual podemos darnos cuenta de que se puede aplicar la cultura laboral, mientras que el 7% de ellos respondió que con frecuencia lo es.

14.- ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa para realizar sus actividades?

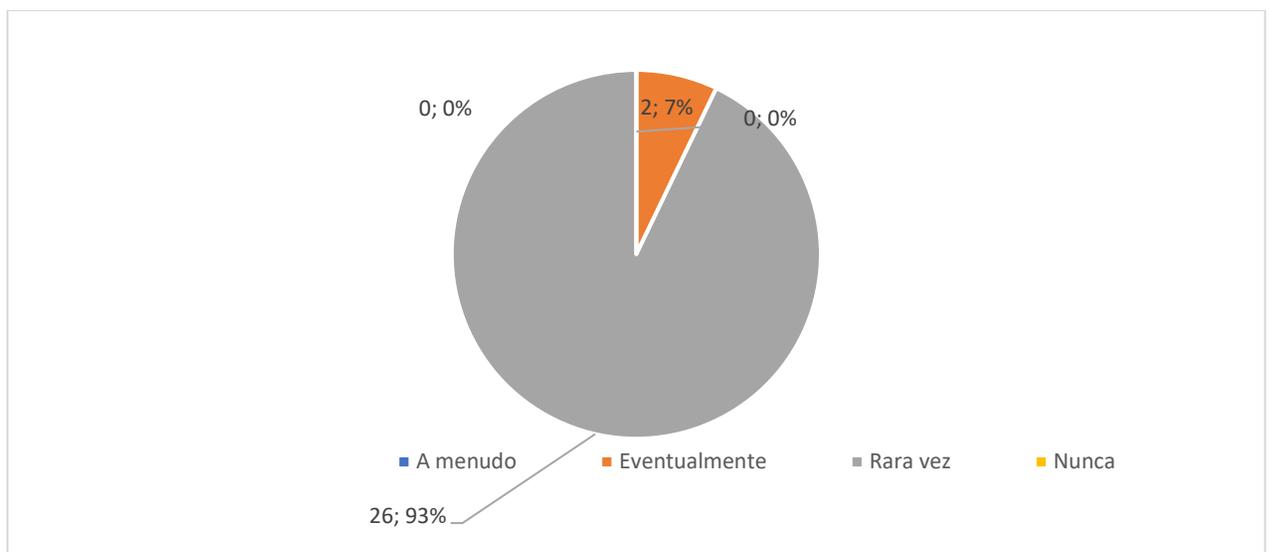
Tabla 14 Capacitaciones por parte de la empresa

Opciones	Personas	Porcentaje
A menudo	0	0%
Eventualmente	2	7%
Rara vez	26	93%
Nunca	0	100%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 14 Capacitaciones por parte de la empresa



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

Acorde a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa American Call Center el 93% de ellos rara vez han recibido capacitaciones por parte de la empresa para realizar sus actividades dentro de la misma y el 2% eventualmente, por lo tanto, observamos que los colaboradores se encuentran poco capacitados para realizar sus labores y cumplir sus metas.

15.- ¿Qué factores influyen en su desempeño laboral?

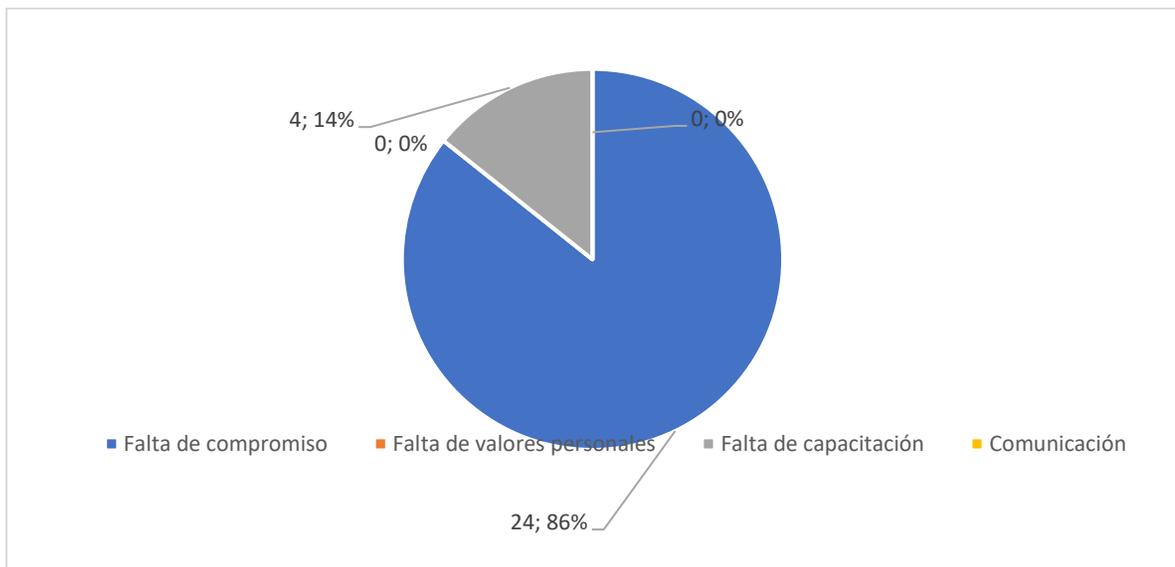
Tabla 15 Desempeño laboral

Opciones	Personas	Porcentaje
Falta de compromiso	24	86%
Falta de valores personales	0	0%
Falta de capacitación	4	14%
Comunicación	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 15 Desempeño laboral



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa American Call Center el 86% esta falta de compromiso esto se debe a que no se sienten identificado con los objetivos de la empresa. Y 14% está falta de capacitación.

16.- ¿Recibiste alguna asesoría por parte del líder

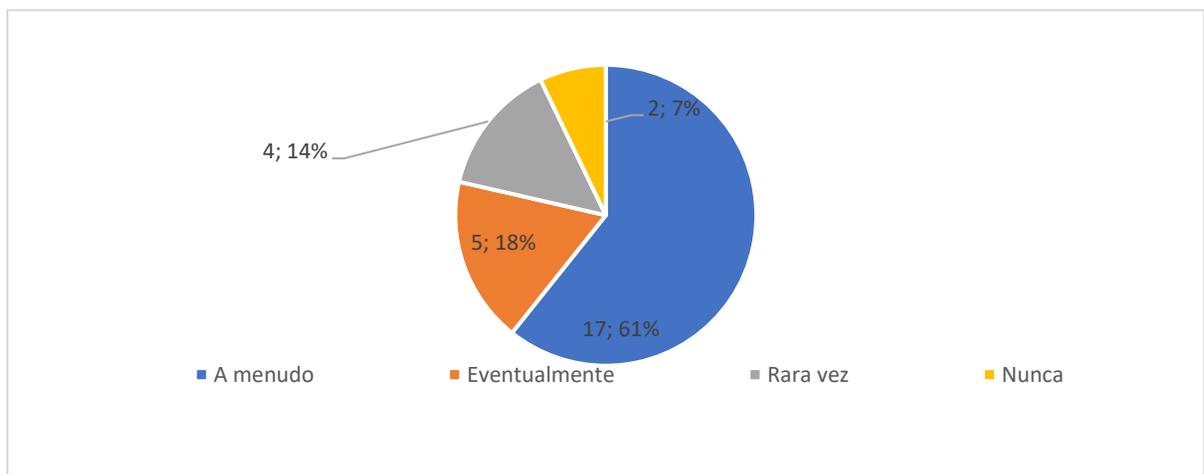
Tabla 16 Asesorías por parte de los lideres

Opciones	Personas	Porcentaje
A menudo	17	61%
Eventualmente	5	18%
Rara vez	4	14%
Nunca	2	7%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 16 Asesorías por parte de los lideres



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

Acorde a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa American Call Center el 61% a menudo recibe asesorías por parte de los lideres de acuerdo con las encuestas los trabajadores reciben asesoría de parte de los lideres en base a las metas a cumplir a la semana por lo cual el 61 considera reciben constantemente dichas asesorías, y eventualmente 18% también lo hacen, 14% Rara vez y 7% Nunca.

17.- ¿Su jefe muestra interés en usted como trabajador de la empresa?

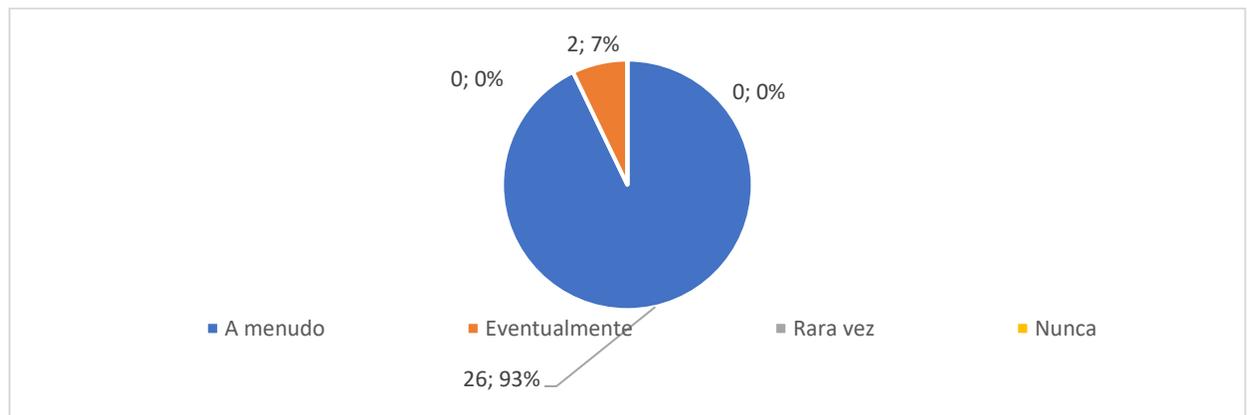
Tabla 17 jefe muestra interés en el trabajador

Opciones	Personas	Porcentaje
A menudo	26	75%
Eventualmente	2	25%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 17 jefe muestra interés en el trabajador



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

Conforme a la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American Call Center el 93% su jefe a menudo muestra interés en ellos en el ámbito laboral para pulir aquellas destrezas y mejorar sus proyecciones en ventas, mientras que el 7% respondió que su jefe muestra interés eventualmente.

18.- ¿Se siente apoyado por sus compañeros de trabajo?

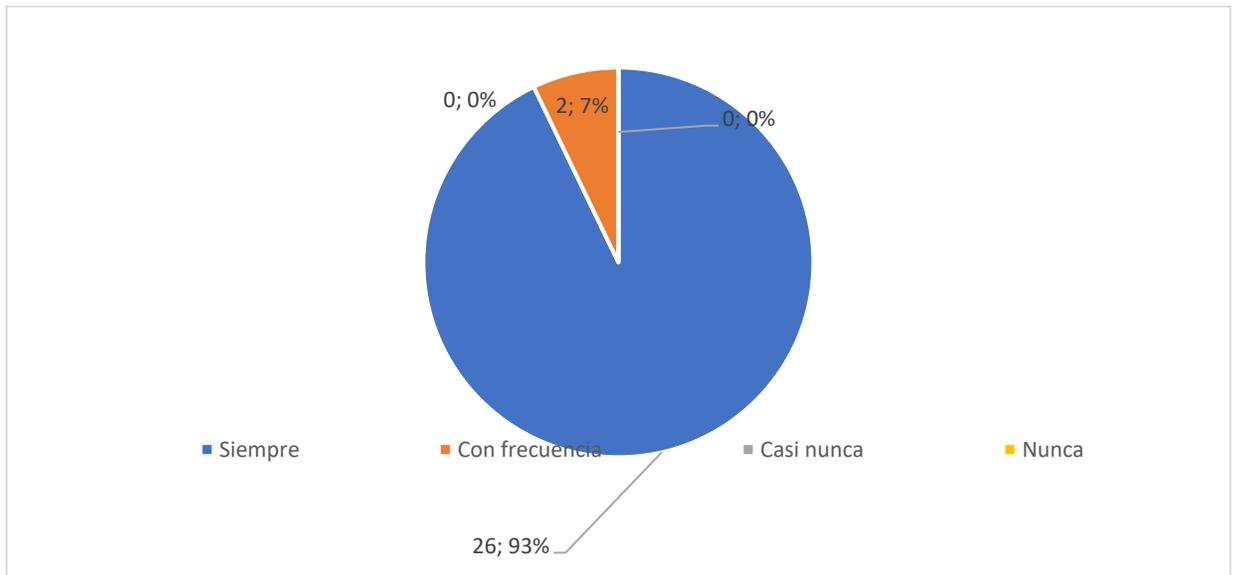
Tabla 18 Apoyado por sus compañeros

Opciones	Personas	Porcentaje
Siempre	26	93%
Con frecuencia	2	7%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 18 Apoyado por sus compañeros



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

La encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American Call Center el 93% de ellos siempre se sienten apoyados por sus compañeros de trabajo aquí podemos darnos cuenta de que se puede transmitir el concepto de culto laboral de asesor a asesor, mientras que el 7% eventualmente sienten ese apoyo.

19.- ¿De qué manera es la comunicación con su jefe?

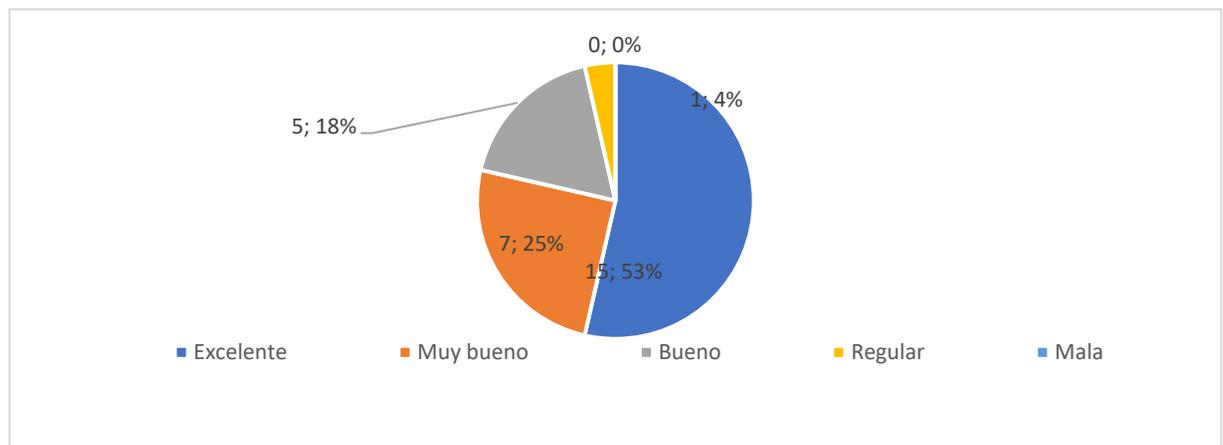
Tabla 19 Comunicación con el jefe

Opciones	Personas	Porcentaje
Excelente	15	53%
Muy bueno	7	25%
Bueno	5	18%
Regular	1	4%
Mala	0	0%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 19 Comunicación con el jefe



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

De acuerdo con la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa American Call Center el 53% de ellos tienen una buena comunicación con su jefe, esto nos evidencia que la comunicación vertical dentro de la empresa se da en forma efectiva ya que en su mayoría se puede tratar de ciertos temas con los líderes por otro lado, el 25% mencionó que es muy buena, por último, el 18% están en buena y 4% Regular.

20.- ¿De qué forma le ha afectado la actual situación económica por la emergencia sanitaria?

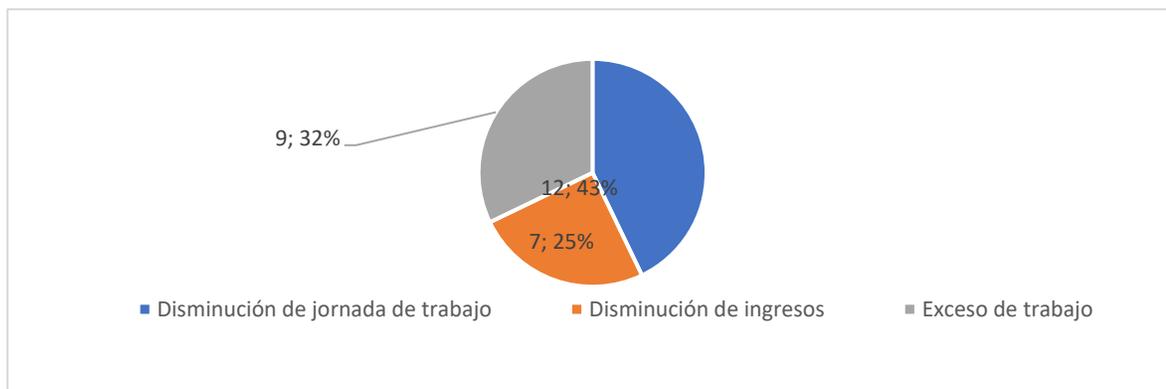
Tabla 20 Afectación situación económica

Opciones	Personas	Porcentaje
Disminución de jornada de trabajo	12	43%
Disminución de ingresos	7	25%
Exceso de trabajo	9	32%
Total	28	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa American Call Center. (2022)

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Figura 20 Afectación situación económica



Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa American Call Center se pudo evidenciar que la emergencia sanitaria afectó la situación económica de la empresa con disminución de jornada de trabajo en un 43%, mientras que el 25% están entre disminución de ingresos y un 32% de exceso de trabajo.

3.9.Conclusiones

De acuerdo con la población investigada se pudo determinar que la cultura organizacional de la empresa American Call Center no se rige por sus principios y valores, lo que limita la posibilidad de introducir procesos de mejora y dirección para conocer sus fortalezas y debilidades. considerar la cultura de la organización es un componente clave del éxito.

Se pudo evidenciar que los empleados no han recibido capacitación por parte de la empresa en relación con los elementos que inciden en el desempeño laboral, ya que la capacitación en una organización debe ser definida como la posibilidad que tienen los empleados de desarrollar la capacidad y competitividad mediante una puntuación alta en el compromiso.

Y elementos de comunicación también se valora para evaluar su eficacia y eficiencia, demostrando que la comunicación y el impacto en la productividad de los compañeros de trabajo, se considera que la mayoría de los colaboradores tienen un grado de desempeño medio en cuanto a su nivel de desempeño.

Debido a esto, no se utiliza una revisión de desempeño para ayudarlos a identificar sus áreas de debilidad y, como resultado, no recibirán comentarios sobre cómo manejan sus tareas.

Es vital considerar el compromiso de los colaboradores con la debida asistencia además de trabajar bajo el enfoque de procesos si se quiere lograr los objetivos propuestos.

3.10. Recomendaciones

Se recomienda a American Call Center, implementar la Cultura de Capacitación ya que pone un enfoque en la capacitación de los empleados e indica una orientación de estándares en el trabajo.

La capacitación de los empleados es crucial cuando se trata de cuestiones de cultura organizacional porque no hacerlo conducirá a una mala gestión de las herramientas tecnológicas y a un rendimiento laboral deficiente.

El compromiso, por otro lado, es otro componente que afecta el desempeño de los empleados, por lo que se recomienda inspirar o recompensar a su personal dándoles tiempo libre o vacaciones.

Para indicar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores se recomienda hacer evaluaciones de desempeño ya que permiten cuantificar la calidad del trabajo ejecutado y el cumplimiento de las metas individuales de cada colaborador, al mismo tiempo se visibilizan sus fortalezas y debilidades.

Por último, se recomienda aplicar un plan estratégico propuesto en el presente trabajo de investigación con la finalidad de orientar de forma positiva el rumbo de la organización genera beneficios involucrados con el fin de hacer una administración más eficaz y eficiente.

Se recomienda realizar evaluaciones de desempeño para evaluar la calidad del trabajo realizado y el logro de las metas únicas de cada colaborador, al mismo tiempo que se destacan sus fortalezas y defectos para reflejar el grado de desempeño laboral de los colaboradores.

Finalmente, se recomienda poner en práctica el plan estratégico sugerido en este trabajo de investigación para orientar positivamente el rumbo de la organización y brindar beneficios que contribuyan a una administración más eficaz y eficiente.

INFORME FINAL

La empresa American call center, es reconocida es un centro de contacto, multicanal, personal y de servicios integrados. líderes en la industria del call y contact center en Ecuador, la calidad de los productos que ofrece y sus precios accesibles, lo que le otorga una ventaja en el mercado.

Se conoce que internamente no está sujeta a una cultura organizacional, por la cual se realizaron las encuestas a los colaboradores, y se obtiene como resultados que serán claves para la resolución de la situación que atraviesa la empresa.

Considerando las preguntas 8 y 9 que corresponde si la empresa aplica algún tipo de cultura organizacional para la determinación de sus fortalezas y debilidades. Antes que nada, el 64% dijeron no conocer acerca de la cultura organizacional y un 36% si conocen dicho término.

Ahora bien, un 64% de los colaboradores respondieron que la empresa no aplica ningún tipo de cultura organizacional el 36% respondieron que sí,

Por otro lado, los líderes afirmo que la cultura organizacional es de mucha importancia. Sin embargo, no está aplicando ninguna.

Así mismo, que sus colaboradores si tienen sus fortalezas y debilidades pero que con el tiempo serán mejores por tanto no contar con colaboradores comprometidos no se podrá desarrollar las actividades de manera satisfactoria en donde los mismos tienen un bajo rendimiento y no son eficientes ni eficaces en su trabajo.

Asimismo, se obtuvo información relevante acerca de los factores que influyen en el desempeño laboral, desde la perspectiva de los empleados. Es así las preguntas 14, 15 y 19 donde expresaron en un 26% rara vez recibo capacitaciones, además el 86% está entre compromiso y la comunicación dos factores claves que afectan su rendimiento laboral. Por otro lado, el 53% de ellos tienen una buena comunicación con su jefe.

Además, es necesario analizar las preguntas 3, 5, 10 y 16 las cuales se centran en el nivel de desempeño y la carencia de falta de evaluación a los colaboradores, en donde se obtiene como resultado un desempeño de nivel medio en 39% de la población encuestada, lo cual denota que el conocimiento de las labores desarrolladas por los mismos es escasa por la falta de inducción y compromiso.

Así mismo, en las preguntas 14 y 15 corresponden al plan estratégico expreso el propietario que aún no han aplicado ninguna estrategia, pero que estaría dispuesto para que sus colaboradores tengan un mejor clima organizacional y ambiente laboral, se sientan motivados y su desempeño sea eficaz y eficiente.

Se obtuvo como resultado que el personal administrativo al ser en su mayoría trabajadores que están en constante participación de los procesos importantes de la empresa se evidencia que la cultura organizacional si les afecta de alguna manera, en menor índice que a los trabajadores operativos.

Esto va a permitir mejorar las competencias de desempeño laboral ya que tienen una relación directa dentro de las empresas.

De acuerdo con la investigación anteriormente mencionada corrobora los resultados obtenidos en la presente investigación puesto que al realizar un análisis situacional en la empresa se evidencio que esta no está sujeta a una cultura organizacional en la cual afecta al desempeño laboral de los colaboradores.

Los datos obtenidos en la encuesta dan como resultado que el personal no se siente comprometido con la empresa, ni capacitado eficientemente en el desarrollo de sus actividades diarias por lo cual se plantea como propuesta el desarrollo de una fuerte cultura organizacional, instruyendo a los colaboradores para mejorar su ambiente laboral.

La cultura de la empresa es aceptable pero no la más idónea, que de alguna manera está influenciando en el desempeño de los trabajadores a pesar de que un gran porcentaje está en un nivel medio-alto, para lo cual se recomienda tomar las medidas correctivas pertinentes en los factores más relevantes de la cultura y ajustarlo a la realidad actual de la empresa, orientados a mantener y mejorar el desempeño laboral.

De acuerdo con la presente investigación los resultados obtenidos coinciden con un nivel de desempeño medio ya que no se aplica una evaluación de desempeño que les ayude a determinar sus puntos débiles.

En efecto se puede analizar que el estudio que concuerda con la investigación que se plantea es necesario conocer de qué forma influye la cultura organizacional en el desempeño laboral en la empresa por cuanto se necesita identificar qué tipo de cultura organizacional se aplica en la empresa.

PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE CULTURA ORGANIZACIONAL Y AMBIENTE LABORAL PARA LA EMPRESA AMERICAN CALL CENTER.

La empresa American Call Center. tiene que disponer de una cultura organizacional que le posibilite confrontar los desafíos y ajustarse a los cambios de su ámbito, de tal forma que puedan lograr los objetivos organizacionales.

Por tal es fundamental que tengan entendimiento del tipo de cultura que predominan, permitiéndoles así el aprendizaje y conocimiento de sus colaboradores en la búsqueda de la mejora del ambiente laboral.

Descripción de los elementos del modelo

En la siguiente tabla se describen cada uno de los elementos del modelo de cultura organizacional enfocado en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa American Call Center.

Tabla 21 Cultura de Apoyo y Cultura de Desempeño

Elementos	Descripción
<p>Estrategias:</p>	<p>Modelo da los lineamientos estratégicos que orienta la misión, visión y valores.</p> <p style="text-align: center;">Cultura de Apoyo</p> <p>Esta cultura del lugar de trabajo prioriza el crecimiento profesional y personal de sus empleados, apoya los ideales sociales y fomenta la inspiración y la creatividad. Además, es inclusivo y tiene como objetivo satisfacer tanto a los clientes como a los socios.</p>
	<p style="text-align: center;">Cultura de Desempeño</p> <p>Las culturas de alto rendimiento son aquellas en las que los miembros del equipo trabajan juntos para lograr resultados extraordinarios alineando sistemáticamente sus valores, creencias, programas mentales y comportamientos.</p>
<p>1. Generar un impacto positivo en la felicidad laboral de los empleados de la organización en American Call Center. -</p> <p>1.1. Mantener una buena cultura corporativa brindando capacitación permanente al personal de la empresa.</p> <p>2. Aumentar el nivel de satisfacción de la colaboración</p> <p>2.1. Ampliará los conocimientos y habilidades del colaborador.</p>	

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

Estos tipos de culturas se adaptan mejor a la empresa, y la forma en la cual se van a aplicar este mismo tipo de culturas van a ser a través de capacitaciones constantes, a los colaboradores, y considerar las capacitaciones integrales, en donde participen tanto los asesores de ventas y los líderes y también toda el área administrativa.

Se deberá promover ya además se deberá promover la divulgación de la de la cultura organizacional a través de los líderes, que promover la comunicación a través de los líderes, transmitir esta cultura a través de los líderes ya que se conoce que entre los asesores de venta y los líderes existe una buena comunicación, y adicional, a ello promover que entre compañeros se puedan capacitar entre ellos mismos ya que el trabajo en equipo que existe según las encuestas quieres reducir la rotación laboral también quieres que el compromiso de los colaboradores aumente con la empresa ya entonces eso a la larga va a representar una mejor imagen empresarial por la retención de los colaboradores.

Bibliografía

- Bernal. (2016). *Metodología de la investigación científica*. México: Pearson Educación.
- Carro, J; Sarmiento, S; Rosano, G (2017). *La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial*. *Estudios Gerenciales*, vol. 33, núm. 145, pp. 352-365, 2017
- Guerrero. (2020). *La cultura organizacional como elemento competitivo*.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p25.pdf>.
- Mendez. (2019). *Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392019000200136.
- Pillasagua & Arteaga. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>.
- Puruguay. (2019). *El clima laboral y su influencia en la productividad del personal*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35708>.
- Prada & Rueda. (2020). *Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología*
<http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>.
- Reyes, J; Moros, H (2018) *La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio*. *Organizational Culture: Main Theoretical and Methodological Challenges for its Study* *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y America Latina*, vol. 7, núm. 1, pp. 201-217, 2019 Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/journal/5523/552364016011/>

Reyes & Moros. (2020). *Diagnóstico sociopsicológico de la cultura organizacional en una empresa de servicios*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322020000100005.

Robles, C; Montes, J; Rodríguez, A (2019). *Diseño y validación de un instrumento de cultura organizacional para empresas medianas*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/2033/203359541027/>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.

Vesga & García. (2020). *Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-43812020000100052#B12

Salas, L; García, M; Murillo, G (2017). *Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali*. *Suma de Negocios*, vol. 8, núm. 18, pp. 88-95. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964243002/>

Valle, A; Proaño, T; Cruz, M (2017). *Estructura, Cultura Y Cambio Organizacional Cultura – Cambio – Forma – Fuerza*. *Revista Científica Hermes*, vol. 18, pp. 304-324. Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa

Anexos

Anexo 1 Formato de Encuesta

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

American Call Center

Hola! Somos estudiantes de la UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL, estamos en la facultad de administración de empresas, en Noveno nivel y le solicitamos muy cordialmente, nos ayude contestando la siguiente encuesta para nuestra Tesis de Grado.

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

***Obligatorio**

Edad de los trabajadores *

- 20-30
- 30-40
- 40-50

Sexo de los trabajadores *

- Masculino
- Femenino

¿Qué función desempeña usted en la empresa? *

- Operador telefónico
- Calidad
- Líder

¿Cuántos años lleva usted laborando en la empresa? *

- 1 – 3
- 4 – 7
- 8 – 11
- 12 – 15

¿De qué forma se organizan las actividades en la empresa? *

- Delimitan las tareas
- Las actividades son realizadas al azar
- Elaboran un plan detallado
- No organizan las actividades



¿Entre quienes se reparten las responsabilidades de las ocupaciones en la empresa? *

- Líder
- Responsable área de diseño
- Responsable área de ventas
- Responsable área de producción
- Todos

¿Conoce usted a cerca de la Cultura Organizacional? *

- Si
- No

¿La empresa aplica algún tipo de Cultura Organizacional? *

- Si
- No

¿Cuál considera que es su nivel de desempeño? *

- Alto
- Medio
- Bajo

¿Qué estímulos recibe por parte de la empresa? *

- Comisiones
- Aumento de salario
- Canasta de víveres
- No recibe

¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño laboral de sus actividades? *

- Supervisión de Áreas
- Autoevaluación
- Ninguna

¿Considera usted que la empresa es un ^{*} óptimo sitio para trabajar?

- Siempre
- Con frecuencia
- Casi nunca
- Nunca

¿Ha recibido capacitaciones por parte de ^{*} la empresa para realizar sus actividades?

- A menudo
- Eventualmente
- Rara vez
- Nunca

¿Qué factores influyen en su desempeño ^{*} laboral?

- Falta de compromiso
- Falta de valores personales
- Falta de capacitación
- Comunicación



¿Recibiste alguna asesoría por parte del líder *

- A menudo
- Eventualmente
- Rara vez
- Nunca

¿Su jefe muestra interés en usted como trabajador de la empresa? *

- A menudo
- Eventualmente
- Rara vez
- Nunca

¿Se siente apoyado por sus compañeros de trabajo? *

- Siempre
- Con frecuencia
- Casi nunca
- Nunca



¿De qué manera es la comunicación con su jefe? *

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Mala

¿De qué forma le ha afectado la actual situación económica por la emergencia sanitaria? *

- Disminución de jornada de trabajo
- Disminución de ingresos
- Exceso de trabajo

Enviar

Borrar formulario

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.
[Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Anexo 2 Capacitación

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)



Anexo 3 Ambiente laboral

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)



Anexo 4 Comisiones

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)



Anexo 5 Equipo Migración

Elaboración: Contreras, M. & Ruiz, S. (2022)

